

## 会 議 録

会議名 (審議会等名)		コンプライアンス推進委員会				
事務局 (担当課)		コンプライアンス推進課 電話042 - 707 - 7040 (直通)				
開催日時		平成29年5月16日(火) 15時00分～17時10分				
開催場所		相模原市役所 本館 2階 第2特別会議室				
出席者	委員	3人(別紙のとおり)				
	市	総務部長				
	事務局	3人(コンプライアンス推進課長、他2人)				
公開の可否		可	不可	一部不可	傍聴者数	0人
公開不可・一部不可の場合は、その理由						
会議次第		1 平成29年度の事務処理ミス防止に向けての取組について 2 職員のコンプライアンス意識と今後の取組について 3 その他				

## 審 議 経 過

主な内容は次のとおり。( は委員の発言、 は事務局の発言)

### 1 平成29年度の事務処理ミス防止に向けての取組について

平成28年度の「相模原市における事務処理ミスの防止対策に対する評価・検証に関する答申書」における意見を受けて、平成29年度に本市が講じる事務処理ミス防止対策について事務局より報告し、その後意見交換が行われた。

今年度の取組としてリスク対策シートを導入することだが、いつ、どのように導入するのか。

4月に各課に対して作成を指示した。課内会議等で全職員でリスクを抽出し、対策を検討するなどしてシートを作成し、課内への掲示や全職員への配布など周知を徹底するよう指示をしている。

情報共有や整理整頓については、コンプライアンス推進課から各課に指示をしたということか。

現在局区を中心としたコンプライアンスの取組を推進しており、局区の責任者や担当者を集めてコンプライアンスに関する連絡調整の会議を開催している。今年度も既に開催をしており、会議の中でこれらの取組について指示をしている。特に整理整頓については、局区で作成するコンプライアンス推進計画において重点取組事項とするよう定めており、具体的な計画が策定されている。

取組状況についてはどのように確認するのか。

リスク対策シートについては全てコンプライアンス推進課に提出することになっている。整理整頓については局区の取組となっているため、局区のコンプライアンスを総括する所属において、実施状況を確認することとしている。

局区の取組状況についてはどのように把握するのか。

コンプライアンスに関する会議等において、局区等から報告を受けることとなっている。

説明の中で、今年度は誤送付と支払遅延に関してリスク対策シートを必ず作成するということがあったが、昨年度の事務処理ミスを見ると「積算誤り」が多く発生している。これに対してシートの作成は指示していないのか。

積算誤りについては、主に土木関係の部署で行っている。昨年度多く発生したことを受けて、土木関係の部署では「積算誤り防止研修」を実施するなど、既に積極的に対策に取り組んでいることから、全ての課に対しての作成は指示していない。

事務処理ミスの防止対策について様々な取組を進めていることについては理解した。コンプライアンスというと、事務処理ミス以外の部分も大きいと思う。平成27年度に大きな事務処理ミスが発生したことから積極的に取り組んでいること

と思うが、倫理やモラルの部分についても取組が必要であるとする。事務処理ミスは過失の部分が大きいと思うが、過失とは言えない不祥事が発生すると影響も大きくなる。他市の事例等を紹介するなどして、意識啓発に努める必要があると思う。倫理という話が出たのでお聞きしたいが、公務員が必要とする倫理とはどのようなものが考えられるか。

以前であれば、公務員には決められたことだけをする、余計なことはしないということが求められていた。しかし地域社会の衰退等、時代の変遷の中で、決められたことだけをするという価値観では対応できなくなっている。コンプライアンスを法令遵守とだけ捉えると、決められたことを決められたとおりにやっていけばコンプライアンスが達成されるが、それだけでは行政運営は成り立たない。コンプライアンスを幅広く捉え、住民の要望に積極的に応えていく必要があるのではないかと。市の職員は、市民の声を傾聴して、共感する必要があると思う。事務処理ミスは現在の対策を継続することで減少することと思うが、それ以外の部分のコンプライアンスについても啓発していく必要がある。

コンプライアンスとは結局のところ行動である。「この状態はコンプライアンスが守られているか」ということには意味が無く、コンプライアンスに関して具体的にどう取り組んでいるかということが重要である。「コンプライアンスが達成された」ということで取組を止めると、コンプライアンスは崩壊する。コンプライアンスには「相手に合わせる」という意味があり、相手の動きに合わせてこちらの動きを変えなくてはならない。コンプライアンスが達成されたとのことで動きを止めると相手の動きに対応できなくなってしまう。

事務処理ミスの発生件数だけで全てを評価できるわけではないが、今年度の取組を進めていただき、取組の効果を注視していきたい。

## 2 職員のコンプライアンス意識と今後の取組について

事務局より、資料2に基づき、現在の相模原市のコンプライアンスに関する取組と、今後の更なるコンプライアンス推進に向けて、職員の意識水準を把握するための手法や、他市の取組状況について説明を行い、その後意見交換が行われた。

他市の取組について、仙台市の調査は「やりがい」が前面に出ている。横浜市も仙台市に近い。立川市については外からの脅威に目を向けている。相模原市の平成26年度の調査は、コンプライアンスに関する直接的な質問をしている。

横浜市は自分の職場の居心地について調査をしている。

職場の人間関係について悩みを抱える職員は多いと思う。例えば上司とうまくいかなければ、報告が遅れるなど情報共有が不足し、コンプライアンス上の問題が発生すると思う。

人間関係がうまくいっているか、情報共有ができていかなどをアンケートにより調査するのも良いと思うが、調査の結果がどうであれ、人間関係を作る技術を研修等で学ぶ必要があるのではないか。

立川市において、利害関係者との関わり方について調査をしているが、このような項目を入れたほうが良いと思う。

今の行政は、法令どおり、ルールどおりに事務処理を行っていても非難をされてしまうようなこともあると思う。コンプライアンスはルールを守るというだけではなく、モラルや倫理を高く持ち、人に寄り添う気持ちを持つことも含まれる。調査についてはそのような部分も確認できればいいのではないか。

大きく区別すると、法令遵守以上のコンプライアンスに関する項目、立川市のような外からのリスクに対してどのように対応するかという項目、仙台市のように「やりがい」に関する項目、3つくらいの側面があると思う。今年度の調査はどれを選ぶのかを考える必要もある。全てをやるとなると項目も増えてしまい、回答する側に負担がかかってしまう。

調査の方法については、対象者数等を勘案すると、アンケート調査が妥当だと思う。聞き取りについては手間も相当に掛かるので、現実的ではない。

数千人規模の回答を集めるのであれば、選択式を中心に作成したほうがよい。

他市の調査結果等を勘案して、重要な質問に特化し、法令遵守だけでは対応できない課題に関する項目、外からの脅威に関する項目、「やりがい」に関する項目の全てを盛り込んでもいいのではないか。

職員がリスクを察知した際に、自分の職務外のことであっても、上司に報告するなど適切な対応が取れるかという項目を加えていただきたい。

前回の相模原市が実施したアンケート調査は、「コンプライアンスの意味を知っていますか」という質問や、「コンプライアンス推進指針を知っていますか?」という質問が多いが、このような聞き方はあまり効果的ではないと思う。

確かに前回の調査は、項目の一番右側の「はい」を選択しておけば優等生的な回答となるような方式であったと思う。もう少し工夫をした質問をして、回答する側がどれが正解か分からないようにする、又は正解が人それぞれあるような質問にすると効果的だと思う。例えば、「小田原市で生活保護受給者を威嚇するようなジャンパーを着ていた問題についてあなたはどう思いますか」というように、具体例を交えて質問する。回答は書かせてもよいが、手間もかかってしまうので「ありえないと思う」、「うちの職場だったらありえる」などの項目で選択してもらう方法が考えられる。

他市の事例の中でいい質問だと思ったのは、横浜市における「より責任のあるポジションにつきたいですか」という質問である。この項目だけ「いいえ」という回答が多くなっており、本心が出ているのではないかと考えられる。このように、本心

が出る項目を加えると効果的なのではないか。

やはり質問文に事例を入れて「こういう場合どうしますか」という聞き方がいいと思う。

調査をする際には相手方にも返させる工夫が必要である。自由回答欄を設けるのも一つだが、相手が意見を書きやすいように「あなたの職場におけるコンプライアンス上の課題は何ですか」という聞き方をするなどの方法が効果的である。

今日の議論を参考に、事務局でたたき台を作成していただければと思う。

次回までにたたき台を作成する。

### 3 その他

次回開催日程について調整し、次回は6月19日(月)に開催することとし、アンケート案の作成状況によっては、再度日程を調整することとした。

## コンプライアンス推進委員会委員出欠席名簿

	氏 名	所 属 等	備 考	出欠席
1	中田 亨	国立研究法人産業技術総合研究所 人工知能研究センター 知識情報 研究チーム長	委員長	出席
2	石橋 忠文	弁護士	委員長代理	出席
3	増田 理恵子	税理士		出席